

## INFORMACIÓN DE GESTIÓN

### Proyecto de Ley de Presupuestos 2014

Ministerio	MINISTERIO DE HACIENDA	Partida	08
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	Capítulo	17

#### Misión <sup>1</sup>

Regular y fiscalizar los casinos de juego para promover su desarrollo y garantizar el respeto de la fe pública, a través de procesos de control eficaces, actualización de normativa y generación de condiciones de transparencia en la industria de casinos.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Ejecución de la fiscalización.	3	0	2	1
2	Regulación de la industria de casinos de juego.	1	0	0	1
3	Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	1	0	1	0
4	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	1	0	1	0
5	Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.	2	0	2	0
6	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		8	0	6	2
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	0%	75%	25%

#### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

*La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado*

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

<b>Ejecución de la fiscalización.</b>					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t	--	94 %	94 %	90 %	95 %
<i>N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t</i>		170	183	184	194
<i>N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t</i>		180	195	204	204

<b>Aplicación de sanciones a los casinos de juego.</b>					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t.	0 %	100 %	20 %	12 %	75 %
<i>N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t</i>	0	7	1	4	15
<i>N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t</i>	0	7	5	34	20

<b>Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.</b>					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido	0 %	--	--	90 %	90 %
<i>N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el periodo t</i>	0			45	54
<i>N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el periodo t</i>	0			50	60

**Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.**

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t	86 %	0 %	91 %	92 %	93 %
<i>N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t</i>	129	0	154	211	233
<i>N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t</i>	150	0	170	230	250

**Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.**

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t	--	0 %	78 %	77 %	79 %
<i>N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo t</i>		0	29	30	34
<i>N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t</i>		0	37	39	43

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2014.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2014.

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.